

Q/JSPZRCB
江苏邳州农村商业银行营业网点服务标准

Q/0516-JSPZRCB 0001-2024

江苏邳州农村商业银行营业网点
服务标准

Jiangsu Pizhou Rural Commercial Bank Branch Service Standards

2024- 10- 29 发布

2024- 11-01 实施

江苏邳州农村商业银行股份有限公司 发布

前言

本标准由江苏邳州农村商业银行股份有限公司提出。

本标准起草单位：江苏邳州农村商业银行股份有限公司。

江苏邳州农村商业银行规范化服务指引

第一章 总 则

第一条 为促进江苏邳州农村商业银行股份有限公司（以下简称邳州农商银行）网点转型，加快实施网点服务规范化、柜面服务人性化，规范和促进网点服务标准化管理工作，全面提升本行服务水平和核心竞争力，提高客户满意度，树立良好社会形象，特制定本办法。

第二条 本行的服务理念是“圆您所梦、信誉如鼎”，本行致力于将此服务理念内化为员工的行动自觉，变成客户的真实感受，使本行真正成为满足广大客户多元化金融需求的舒心、放心、省心的“圆鼎家园”。本制度根据《江苏省农村信用社文明服务规范指导意见》制定。

第三条 本办法适用于本行相关部门及所属营业网点。

第二章 组织管理及职责

第四条 运营管理部为本行网点规范化服务的管理部门，部门设服务管理岗，岗位职责如下：

（一）制定本行网点服务各项制度、规范、操作流程及考核办法；

（二）组织开展本行网点服务检查、培训、宣传与考核工作；

（三）处理或协助处理运营条线投诉处理相关工作。

（四）组织推进运营管理规范化服务及网点转型工作，组织开展厅堂服务及营销，负责星级网点创建；

（五）负责网点的适老化改造工作等。

第五条 各营业网点为优质文明服务组织实施者，负责优质文明服务工作的实施、创新及具体工作，主要包括：

（一）根据总行下发优质文明服务相关规定及服务管理办法，负责制定或补充制定营业网点优质文明服务补充细则及人员考核评比细则。

（二）负责营业网点服务工作的组织管理、资源配置、人员服务技能培训工作；

（三）负责优质文明服务创新工作，及时向运营管理部上报创新工作开展情况。

（四）负责受理客户投诉、意见及建议，及时核查、落实，妥善处理后将结果反馈至相关部门。

（五）建立、完善优质文明服务相关文档并及时登记。

（六）其他相关事务。

第三章 基本原则

第六条 营业网点优质文明服务基本原则：

（一）遵纪守法，规范操作。严格遵守行业各项法律、法规及行内各项业务规则，严格按照相关业务操作流程准确、快速办理业务，不得违章操作。

（二）以诚待人，文明服务。讲求工作效率，提高工作质量，礼貌、真诚、耐心地为客户提供热情、周到、优质、高效的服务，于公平、公正的基础上满足客户提出的合理需求，保证客户的正当权益不受损害。以积极的态度、扎实的作风和文明的形象赢得客户的理解和支持。

（三）爱岗敬业，顾全大局。树立客户至上的服务意识，刻苦钻研，精益求精，不断提高自身的业务技能和综合素质，以高度的责任感和敬业精神投入本职工作，以维护本行形象与声誉为己任，努力打造具有邳州农商银行优势特色的服务品牌。

（四）安全交易原则。营业网点内应采取合理必要的措施，以保障客户在营业场所内的交易安全；不得随意泄露客户账户、账务信息，确保银行经营安全和客户的资金、信息安全。

（五）首问负责制。即客户走进银行，第一个被咨询到的工作人员，要尽自己最大力量来帮助客户，不可推诿了事；如果遇到自己解决不了的问题，必须引导客户到有能力解决问题的另一工作人员面前；若本行无法解决的问题，需对客户进行说明并指出明确的途径，保证客户满意。

（六）统一规则，创造价值原则。各营业网点应统一按照国家、行业及总行颁布下发的相关规章制度及标准办理业务，不得自行设置业务规则、收费标准及办理条件，且不得以此为借口拒绝、推诿或违规为客户办理业务；以客户为中心，通过办理各项业务，帮助客户创造和提升价值，可针对不同客户提供个性化服务，实现优质高效的服务价值。

第七条 基本服务规范

（一）“两化”：服务技能专业化，服务行为标准化。

（二）“三知”：知工作职责，知工作程序，知工作标准。

（三）“四不”：不使用蔑视语言，不使用粗俗语言，不使用否定语言，不使用刺激语言。

（四）“五声”：客户来时有迎声，接待有答声，走时有送声，赞扬有致谢声，批评有道歉声。

（五）“六语”：“您好、您、请、对不起、谢谢、再见”。

第四章 网点环境

第八条 服务环境规范

（一）外部环境

1. 标识标牌。营业机构的标识统一、规范；营业网点名称标牌、营业时间牌等有序排列，规范协调，美观整洁。

2. 服务环境。门前整洁，地面清洁，墙面、门窗、玻璃无损坏、无污迹；雨、雪天气铺设防滑地垫，摆放防滑提示牌，门前划有停车线；车辆停放有序。

3. 广告宣传。规范统一，美观大方；显示屏运行正常，内容及时更新。

（二）大堂环境

1. 服务环境。营业大厅采光充足，灯光明亮，空气流畅，色调和谐，整洁卫生。地面无灰尘、无污渍、无纸屑、无杂物；墙面整洁，玻璃洁净；绿色植物摆放整齐，定期更换。

2. 服务设施。统一规划，摆放有序。利率牌、服务收费牌、业务宣传牌、温馨提示牌统一制作；设置“一米线”、咨询台、填单台、休息座椅、意见簿（箱）、服务监督电话标识和电子设备等；业务查询系统、排队叫号系统使用正常。

3. 宣传物品。统一制作、定点放置、及时更新。

（三）柜面环境

1. 服务环境。柜台、桌椅、办公机具摆放有序，无灰尘、无破损；柜台内不得摆放私人物品，不得堆放杂物。

2. 标识标牌。营业执照、金融许可证整齐上墙；营业窗口编号标识、业务类别标识统一规范；柜员暂时离柜的营业窗口摆放“暂停服务”提示牌。

3. 服务器具。服务评价器、密码器、老花镜、签字笔等摆放整齐，使用正常；填单台有必备的业务凭证，且区分种类，放置有序。

4. 安全设施。灭火器、消防箱等安全设施定点摆放，确保有效；火警电话、报警器标识醒目张贴，整洁无损；监控设施完好，正常工作。

（四）自助服务区环境

1. 标识。自助区外部有醒目标识和 24 小时自助服务灯箱；内部有统一规范的操作说明、安全及 24 小时服务电话提示。

2. 宣传。业务宣传折页、广告信息发布和产品宣传海报放置整齐。

3. 设施。自助设备运转正常，出现异常及时明示告知客户，紧急求助按钮或求助电话保持可用状态。

4. 卫生。自助区内保持良好的卫生状况。

（五）贵宾区环境

1. 休息区。环境优雅，氛围温馨。配备座椅、茶几、宣传资料架、书报架、茶饮设备、电子设备等。

2. 业务区。配备工作台、客户座椅、小型产品折页架、点验

钞机、碎纸机、自助设备等，保持整洁美观。

3. 理财室。配备客户经理工作台、客户座椅、电脑终端设备、电话、小型产品折页架、文件柜、打印机等，并明示客户经理简介，保持环境优美。

第九条 服务仪容仪表规范

（一）仪容仪表

1. 发型。男员工不留长发，不剃光头，不蓄胡须，不得烫发；女员工可留发型自然的短发，如长发过肩应束起，盘于脑后，刘海长不得过眉；男、女员工均不得将头发着染异色。

2. 饰物。男员工不得佩戴除手表、婚戒以外的其他饰物；女员工可佩戴手表、耳钉、项链或婚戒中不多于三件的饰物；男女员工均不得佩戴耳环耳坠。工作期间所有员工不得佩戴墨镜或造型怪异的眼镜。

3. 妆容。员工不得纹身，不留长指甲。男员工不得化妆；女员工化淡妆上岗，不涂有色指甲油，不做美甲。

（二）姿势

1. 站姿

（1）站姿挺拔，挺胸收腹。

（2）男员工站立时双脚自然分开，两脚平行站立，脚外侧与肩同宽或略窄于肩，双手不得放在兜内。

（3）女员工站立时双脚成“V”字或“丁”字步，双手自然下垂或虎口交叉，右手轻握左手置于腹前。

2. 坐姿

(1) 坐姿端庄，立腰挺胸，两腿平行自然着地，不抖腿，不伸直腿。临柜受理业务时手臂可自然地放在柜台上，不得趴在柜台上。

(2) 坐着与客户面对面交谈时，应挺胸收腹微向前倾，目光平视客户。

(3) 女员工落座前若是裙装用手掠平裙子然后坐下，双腿并拢，双手轻轻置于腿上。

(4) 男员工可直接落座，双腿可略分开，双手自然置于腿上。

3. 行姿

(1) 行姿稳重，收腹挺胸，目视前方，身体重心微向前倾，双臂前后自然摆动。

(2) 多人行走时，不得勾肩搭背，不得并成一排。

(3) 一般情况下应稳步行走，有紧急事情可碎步快行。

(三) 着装

1. 员工上班期间统一着装，换季时，应在同一时间统一换装。穿着西服时，应配穿皮鞋，保持鞋面清洁，鞋底不钉金属掌。

2. 服装熨烫整齐，纽扣齐全，干净整洁，工号牌端正地佩戴左胸前，不得敞穿马甲、西服外套，袖口不得翻卷。

3. 员工穿衬衣时，衬衣须扣好全部扣子并扎在裤（裙）内，并按规定系领带（结）。

4. 衣服口袋不宜放物品，保持美观。

5. 工作期间不得戴袖套、穿拖鞋，皮带、鞋袜宜与服饰颜色

相配，女员工夏天应着肉色丝袜，避免露出袜口，穿黑色或深色皮鞋。

6. 女员工孕中后期不便统一着装时，应穿与统一制服颜色相近的孕妇装。

7. 保安统一着装，仪容整齐。

第十条 服务行为规范

(一) 管理人员

1. 精业。掌握法律法规、政策制度，把握管理要领，熟悉业务流程。忠于职守，认真履职，勤勉敬业。具有较强的沟通、协调能力。

2. 高效。树立为客户、为基层服务意识，实行首问负责制，细心解答客户及基层提出的问题。坚持先外后内、先急后缓的原则，提高办事效率。

3. 务实。加强调查研究，掌握实际情况，注重工作实效，解决实际问题。

4. 严谨。思路缜密，计划周密，措施严密。

5. 民主。作风民主，客观公正，为人正派。

(二) 客户经理

1. 热情周到。主动热情接待每一位客户，认真耐心地洽谈每一项业务。

2. 文明礼貌。着装规范，举止大方，谈吐文雅。

3. 敬业精业。诚恳待客，按章办事，准确解释规章制度。善于分析业务发展变化规律，研究客户心理。熟知各种产品的利率（价格），及时答复客户。熟知业务手续和办理程序。

4. 作风优良。具备良好的职业道德和踏实、细致、严谨的工作作风。

5. 团结协作。以诚相待，精诚合作，相互配合，相互支持。

（三）临柜人员

1. 准备充分。提前到岗，整理环境，自查仪容，检查设备，认真做好班前准备工作。

2. 快捷高效。精神饱满，精力集中，做到准确、安全、快捷办理业务。

3. 规范服务。

（1）站立迎。柜员应站立向客户微笑、点头示意说：“您好，请坐”。

（2）礼貌接。柜员应双手接过客户递来的现金、卡、折、凭证、单据、证件等，动作要轻，做到不扔、不摔。

（3）快速办。柜员要及时准确地办好每一笔业务，一次性告知注意事项，避免客户往返办理。提醒递。业务办结，柜员要双手递出现金（单证）等，并提醒客户认真清点核对，妥善保管。办理时间较长的业务时，应告诉客户需要等待的时间。

（4）目相送。客户核对无误后，柜员要自然注视客户，目送客户离开并使用文明用语。

4. 文明上岗。做到工作态度热情主动，服务快捷周到，解释准确细致；平等对待每一位客户。严禁酒后上岗，严禁在岗吸烟。

5. 业务娴熟。熟悉业务操作流程，做到操作定型、传递定

线、工具定位、钱钞定格。业务办理做到“账、证、款、息”四准，“听、问、看、点、算、交”六清。

第十一条 服务语言规范

（一）日常用语

1. 规范用语。坚持使用“六语”，提倡讲普通话，语言要简洁亲切，语气温和，语调语速适中，音量以客户能听清为准。

2. 通俗易懂。在向客户介绍业务时，语言表述要清晰流畅，尽量避免使用专业术语。

3. 言谈得体。做到善解人意、宽以待人。在需要表明自己的观点时，应谦恭、委婉，不争论。

4. 用词讲究。做到言必有礼、言必有的、言必有情、言必有度。言谈要与自己的身份和授权状况相适应，掌握分寸。

（二）电话用语

1. 接听电话。主动自我介绍：“您好，邳州农商银行××营业网点。”交谈结束应说：“再见”，待对方挂机后再挂电话。

2. 打出电话。主动表明身份：“您好，我是邳州农商银行××营业网点。”

3. 求助电话

（1）对方要求找人时，应说“请稍等”；如果要找的人不在时，应说“对不起，他现在不在，我可以帮您什么”。

（2）对方查询工作，如果知情又不涉及保密，可以如实告诉对方；如果不知情或涉及到保密，应说“对不起，此事我不太清楚”。

4. 拨错电话

(1)对方拨错电话时说“这里是邳州农商银行××营业网点，您打错了”。

(2)自己拨错时，应说“对不起，我拨错电话号码了”。

5.迅速接听。在电话铃声响三声之内迅速接听。如果电话铃响了五声才拿起话筒，应先向对方道歉。

(三) 接待用语

1.送客户名片，应说“请多指教”。

2.收客户名片，应说“谢谢”。

3.送客时应说“欢迎您再来”、“再见”。

4.接待来访人员时，要热情、诚恳，如“您好”、“您请坐”、“您有什么事”、“请稍候”、“欢迎您再来”等。

5.外出办理公务时，需要进入他人办公室，要先敲门，得到允许后再进入。对不认识的同志在道声“您好”后要主动说明自己的身份和说明来意。离开时应向接待人员致谢。

6.向上级领导汇报工作，应先给领导打电话预约，以免打乱领导的工作安排。

7.到基层调查了解情况，要多用询问语言，如“麻烦您，我想了解一下某某情况，您是否能给我介绍一下”、“谢谢您对我们工作的协助”等等。

8.同事之间，早上见面时应说声“您好”、“早上好”，下班时应说“再见”或“明天见”，工作中接触时，应说“请问”、“请教”、“麻烦您”、“打搅您”、“拜托”、“谢谢”等。

(四) 营业用语

1.接待客户时，使用：“您好，请问您办理什么业务？”、

“您好，请问有什么事我可以帮忙吗？”

2. 客户办理不需提供相关证明、资料的业务时，应说：“请稍候，我马上为您办好。”

3. 客户办理需提供相关证明、资料的业务时，应说：“请您出示一下××资料（证件）。”

4. 客户提供的资料不全时，应说：“对不起，根据规定办理这项业务需要提供××资料（简要向客户介绍相关规定），这次让您白跑一趟，真是抱歉！”

5. 客户办理的业务需相关部门或人员签字时，应说：“对不起，根据规定这笔业务需要××部门（人员）签字（简要介绍相关规定），麻烦您去办理签字手续。”

6. 办完业务后，应说：“您好，这是您办理××业务的回执，请收好。”

7. 客户办理查询业务时，经查询款项未收妥，应说：“对不起，您所查的款项暂时没到，请将您的电话号码留下，款到后我们立即通知您。”

8. 客户办理查询业务时，若发现非本人要查询其存款等信息时，应婉言谢绝：“对不起，为了保护客户权益，按规定我不能为您查询，请您谅解。”

9. 客户进行咨询时，应说：“您想了解什么？我们随时为您解答。”

10. 客户进行咨询，若询问的内容自己不太清楚（或不能处理），应说：“对不起，请稍候，待我请示一下负责人。”

11. 客户的要求与国家政策、银行规定相悖时，应说：“非

常抱歉,根据规定我不能为您办理这项业务(简要介绍相关规定,从风险控制等方面进行解释),希望您能谅解。”

12. 客户取款。(1) 接到客户取款凭证配款完毕后,应说:“××号客户,为了便于核对,请您告诉我现金支票收款人名称和取款金额,谢谢!”(2) 取款凭证未传递至现金柜台,客户询问时,应说:“对不起,凭证还没有传递过来,请您稍等一下。”(3) 客户取款,所配大小钞不能满足客户要求时,应说:“对不起,××票很短缺,不能满足您的要求,非常抱歉。”

13. 客户出现失误,更正后可以办理时,应说:“对不起,您的××有误(指明错误之处),请您重新办理一下。”

14. 客户存入较多零币时,应说:“零币较多,请您多等一会。”

15. 客户要求兑换零钱时,要报清收到的钱数:“这是××元,请您稍等一下。”

16. 办理业务时,因特殊原因需接听电话,应说:“对不起,我接一下电话,请稍候。”接完电话后,应说:“对不起,让您久等了。”

17. 客户在非营业时间来办理业务,应说:“对不起,现在已经不是营业时间了,请您在营业时间来办。”

18. 临时出现设备故障,应说:“请原谅,设备暂时出现故障,我们尽快排除,请稍候。”

19. 客户代办必须由本人亲自办理的业务时,应说:“对不起,这项业务应该由本人亲自办理。请您通知本人来我社(营业网点)办理,谢谢您的配合。”

20. 收到客户的现金中发现假币时，应说：“对不起，经鉴别您的现金中有×张是假币（指明认定的理由），按照《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》的规定，需要收缴，请您补足钱款，多谢合作。”

21. 假币没收后，按照规定向客户出具《假币收缴凭证》时，应说：“这是给您出具的《假币收缴凭证》，如果您对被收缴的货币真伪有异议，可以向中国人民银行的分支机构或中国人民银行授权的鉴定机构申请鉴定。”

22. 办理的业务需客户签字时，应说：“请您在这里签名！”

23. 收到客户的投诉、建议时，应说：“非常感谢您对我们的工作提出宝贵意见，请您留下姓名和电话号码，我们研究（处理）后尽快与您联系。”

24. 客户向自己表示歉意或谢意时，应说：“没关系，这是我们应该做的。”

25. 与客户道别时，应说：“感谢您对我们工作的支持，欢迎您再来。”

26. 当客户对凭证有疑问时，应说：“您有什么疑问，我来为您解答。”

27. 当业务繁忙时，应说：“请您稍候，我马上为您办理。”

第十二条 服务纪律规范

（一）知法守法

认真贯彻党和国家方针政策，严格执行经济金融工作有关法律、法规以及金融从业人员相关规定。

（二）遵章守纪

严格遵守各项规章制度，服从组织决定。严格遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不旷工、不中途离岗。严格遵守业务规定，营业期间不得拒绝办理业务，不得擅自代岗、离岗、串岗，不得以任何方式或借口怠慢、顶撞、刁难客户，不得与客户发生任何争执。营业时间不得拨打私人电话和长间接听私人电话；不得带无关人员进入营业场所。营业网点中午和节假日、星期天做到三人当班、双人临柜，按时营业。

（三）合规经营

在核准的经营范围内开展经营活动；认真执行业务管理规定和操作流程；真实全面反映业务经营情况和财务状况；按规定及时披露信息。

（四）廉洁自律

严格执行金融从业人员廉洁自律相关规定。严禁黄赌毒，严禁向客户吃、拿、卡、要、报，严禁乱收手续费，严禁收取回扣、好处费、佣金、有价证券等，严禁经商办企业以及与客户建立任何形式的私下交易，严禁接受客户邀请出入高档娱乐场所。

（五）严守秘密

增强保密意识，恪守保密规定。不得泄露国家秘密、业务秘密、存款秘密、企业经营秘密和客户个人信息资料等；未经允许，不得向外透露单位改革发展、经营管理、人事变动等方面的信息。

第五章 服务检查与监督

第十三条 服务检查

（一）运营管理部具体负责网点优质文明服务的管理、检查监督、考核等事项。

(二) 检查将采取现场与非现场相结合的方式，每月对各网点文明服务各项规定执行落实情况进行检查。

第十四条 服务监督规范

(一) 营业网点公布本单位的投诉监督电话，接受客户的监督，对客户直接投诉或上级的转投诉，要在规定的时间内将处理结果回复。

(二) 营业网点设立的意见簿，应放置在大堂经理桌或客户填单桌上。网点负责人应每天查阅，对客户意见和建议要及时认真受理并答复。

(三) 对客户提出的口头意见和建议，虚心听取，能答复的要立即答复，并表示谢意。对客户提出的书面意见和建议，在认真阅读后应及时回复处理意见，并存档。

第六章 投诉处理

第十五条 投诉处理

本行投诉处理按照《邳州农商银行消费投诉处理管理办法》执行，运营管理部对网点投诉处理工作进行考核时，综合考虑业务合规性、客户满意度、投诉处理及时率与合格率等，不简单以投诉数量作为考核指标。

第七章 应急机制

第十六条 应急机制

(一) 网点服务发生突发事件，要做到快速高效、积极稳妥、协调配合、保守机密的原则。

(二) 遇手续不全或制度不允许操作的业务时，要站立向客

户耐心解释。必要时请业务主管协调解决。

（三）遇有客户插队办理业务时，柜员应礼貌拒绝，并请其按秩序排队。

（四）营业终了遇有客户要求办理业务时，应认真解释，情况特殊的应立即向主管报告视情况进行处理。

（五）遇到客户抱怨指责时，保持冷静、平和的态度，认真倾听客户陈述，自己能够解决的立刻处理并向客户表示歉意；自己不能解决的，应及时向主管报告。

（六）遇有设备故障时，应分别情况进行处理：

1. 当单个窗口的电脑系统出现故障，且短时间内不能恢复时，应向客户说明原因并表示歉意，同时为客户联系其它窗口进行办理。

2. 当营业厅电脑网络系统出现故障或停电，且短时间内能恢复时应向客户说明原因并表示歉意，请客户稍等；若在短时间内不能恢复时，应向客户说明原因并表示歉意，建议到附近的网点办理或改天办理。

3. 当整个计算机网络系统出现故障时，应向客户表示歉意，并按突发事件处置预案进行处理。

（七）遇有媒体采访时，应态度友好，并按新闻宣传的有关规定办理。

第八章 培训

第十七条 服务培训

（一）总行每年实施不少于一次全覆盖网点服务培训，参加

培训的人员覆盖运营主管、大堂经理、柜员。

（二）每月运营主管例会须对网点服务存在问题进行培训。

（三）不定期组织厅堂人员学习各类产品信息与操作技巧，开展营销话术学习与培训，不断提升服务与营销能力；组织开展各类宣传与主题活动，加强与客户的互动；做好分类营销与交叉营销，增加客户粘度。

第九章 宣传

第十八条 宣传工作

（一）营业网点可采用滚动屏、电子显示屏、纸质海报框等设施开展对外宣传，须确保电子宣传载体在网点公示的营业时间内正常播放。

（二）本行建立文明服务宣传机制，各网点要每月报送网点服务开展情况，要求有照片、有报告，如被运营管理部选中，将在当月营业网点百分考核及运营主管月度考核中加分。

第十章 特殊群体服务

第十九条 特殊群体服务内容

（一）遇有办理大额存、取款的客户，有条件的应在贵宾室或外勤办公室接待。

（二）对老年人、残疾人应给予特别关心和照顾，必要时应站立服务，为他们提供相应的帮助必须征得本人同意。

（三）在受理业务中，遇有上级领导巡视或有嘉宾来访，在不影响业务正常办理的情况下，可用眼神、微笑或点头等方式向领导和嘉宾致意。在未办理业务的情况下，应起立，微笑，行注

目礼。

(四) 收取或兑换零、损、残币时，要耐心清点，及时兑换。

第十一章 附 则

第二十条 本办法由邳州农商银行负责解释和修订，以往相关规定与本制度不符的，以本制度为准。

第二十一条 本办法自发文之日起执行。

江苏邳州农村行业银行股份有限公司